

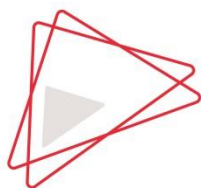


mapainfoparticipa.com

**Modelos de información para la rendición de
cuentas de las administraciones locales.**

4: Cartas de servicios.

Bellaterra, julio 2019.



Labcompública

Laboratorio de **Periodismo y Comunicación**
para la Ciudadanía **Plural**

Molina Rodríguez-Navas, Pedro (2019). *Modelos de información para la rendición de cuentas de las administraciones locales. 4: Cartas de servicios*. Laboratorio de Periodismo y Comunicación para la Ciudadanía Plural, Universidad Autónoma de Barcelona.

Universidad Autónoma de Barcelona
Laboratorio de Periodismo y Comunicación para la Ciudadanía Plural

Directora: Amparo Moreno Sardà.

Equipo Mapa Infoparticipa: Marta Corcoy Rius, Núria Simelio Solà, Pedro Molina Rodríguez-Navas.

Esta guía es resultado del proyecto de Investigación *Metodologías y modelos de información para el seguimiento de la acción de los responsables de los gobiernos locales y la rendición de cuentas* (CSO2015-64568-R), financiado por la Secretaría de Estado de Investigación, Desarrollo e Innovación, del Ministerio de Economía y Competitividad de España y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), dentro del Programa Estatal de Investigación, Desarrollo e Innovación Orientada a los Retos de la Sociedad. Investigadoras principales Dra. Amparo Moreno Sardà y Dra. Núria Simelio Solà.



Indicador Infoparticipa y criterios en la guía del Mapa Infoparticipa en <http://mapainfoparticipa.com/index/home/4>

Indicador 51. ¿Se ofrece en la web la relación de servicios que se prestan (Carta de Servicios) y los compromisos ante la ciudadanía?

a. Información, temática y contenido

Conocido también como catálogo o guía de servicios, esta información recoge las prestaciones que ofrece el Ayuntamiento a la ciudadanía para que el ciudadano/a conozca los **servicios** a los que tiene derecho y los **sistemas para participar o hacer propuestas de mejora**. Los **compromisos adquiridos en cada servicio y el grado de cumplimiento** por parte del Ayuntamiento.

b. Ubicación o espacio de la web donde debe aparecer

Ayuntamiento, Consistorio o Portal de la Transparencia. También puede encontrarse en otros espacios como la página de inicio, o en el mismo espacio donde se exponga el Catálogo de todos los servicios municipales.

c. Recomendaciones

Es importante que en la publicación consten los **indicadores e instrumentos de evaluación del cumplimiento de compromisos, y los resultados de su evaluación** con la periodicidad que determine la propia Carta de Servicios. De manera preferente, convendría reflejar **cómo los ciudadanos han podido participar en dicha evaluación**, y los resultados que se deriven.

Por tanto, ha de constar sobre cada servicio:

- Nombre y descripción del servicio que se ofrece.
- Área y/o regiduría responsable.
- Tasas (tanto si las hay como si no).
- Normativa reguladora.
- Contactos e informaciones (dirección, telefónico, correo electrónico, web y otros), canales de atención al público, horarios de atención.
- Compromisos adquiridos.
- Indicadores de evaluación del cumplimiento de los compromisos.
- Grado de cumplimiento y resultados de evaluación de los compromisos.
- Sistemas para participar / hacer propuestas de que dispone la ciudadanía.
- Resultados de la participación ciudadana.

Ejemplo 1. Ayuntamiento de Cornellà

La información se ubica en el menú en <http://governobert.cornella.cat/carta-de-serveis>.

Transparència ► Informació ► Ciutadans i Societat ► Carta de Serveis

Esta ubicación no es la más adecuada, ya que se inicia en “Transparencia”.

En esa página hay una introducción y un enlace a un PDF titulado *Què és una carta de Serveis?* En ese documento se explica además cuál es la estructura de la información que se ofrece en cada documento.

En la misma página se encuentra el catálogo, y clicando sobre cada uno de los íconos se accede al PDF con la información.

CATÀLEG CARTA DE SERVEIS



Encontramos dos carencias básicas en este ejemplo: que la información se ofrece exclusivamente en documento PDF y que no constan los resultados de evaluación del cumplimiento. Sin embargo, ofrece una estructura e información clara.

CARTA DE SERVEIS: EDUCACIÓ	DADES DE CONTACTE
NOM DEL SERVEI: ESCOLES BRESSOL MUNICIPALS	Àrea d'Educació i Política Social. Departament d'Educació. Carretera de l'Hospitalet s/n. Parc de Can Mercader. Tel: 93-474-33-99
Les escoles bressol són serveis educatius que imparteixen el primer cicle d'educació infantil i atenen els infants de zero a tres anys. A més de la vessant educativa tenen una funció social ja que faciliten la conciliació familiar. Cornellà compta amb vuit escoles bressol. Estan ubicades en els diferents baris de la ciutat: Arc de St. Martí a l'Almeda, Edelweiss a Riera, Cel Blau a Font Santa Fajó, la Trepça a Sant Centre, la Rosa dels Vents al Pedró, Linda Vista a Gavarrà i la Baldufa i Mag Maginet a St. Isidorn.	CANALS D'ATENCIÓ PÚBLIC:
A QUI ES DIRIGEIX: S'adreça a infants de 0-3 anys i a les seves famílies, prioritàriament residents a Cornellà de Llobregat.	TELÈFON: 93-474-33-99 VIRTUAL: educacio@aj-cornella.cat PRESENCIAL: Atenció amb cita prèvia per mitjà del telèfon 93-474-33-99 a l'edifici de l'Àrea d'Educació i Política Social. Horari: De dilluns a divendres: de 9 a 14 hores
REGIDORIA I DEPARTAMENT RESPONSABLE: Àrea d'Educació i Política Social. Departament d'Educació.	TRAMITS RELACIONATS:
PREU-TAXA (€/NO): \$1 NO IMPORT TAXA: En funció de la renda familiar	Procediment de preinscripció i matrícula a les escoles bressol. Cada any es publica un calendari de preinscripció i matrícula, on s'informa de les dates, orientació de prioritats i documentació requerida per realitzar la preinscripció i matrícula a les escoles bressol. Es fa difusió a través de la web municipal.
NORMATIVA REGULADORA: <ul style="list-style-type: none">Lomce - Llei orgànica d'Educació.LEC - Llei d'Educació de Catalunya.Decret 282/2006 dels requisits dels centres del primer cicle d'educació infantil.Decret 101/2010 d'ordenació dels ensenyaments del primer cicle d'educació infantil.	NORMATIVA APLICABLE: Reglament regulador de les normes de preinscripció i matrícula de l'alumnat de les escoles bressol municipals de Cornellà de Llobregat.
TIPUS DEL SERVEI: DIRECTE O INDIRECTE: DIRECTE	COMPROMISSOS DE QUALITAT Amb la xarxa d'escoles bressol municipals de Cornellà es preten: -Ofertir als infants de zero a tres anys de Cornellà una xarxa de serveis educatius municipals de qualitat que permetin atendre el seu desenvolupament integral. -Donar suport i acompanyament a les famílies en el procés de creixement dels infants, a través de la realització de diferents entrevistes i reunions. Ofertir un mínim de 2 reunions al curs amb cada família. -La prevenció de riscos en el desenvolupament de l'infant a través de l'atenció psicopedagògica de professionals especialitzats. -Ofertir unes escoles bressol acollidores i flexibles que s'adaptin a les necessitats dels infants i les seves famílies. -Garantir l'accessibilitat dels serveis a tothom, a partir de l'establiment de tarifes diferencials en funció de la renda familiar.

-Promoure la participació de pares i mares en els centres educatius a través de la realització de diferents activitats com xerrades, tallers, participació en festes populars, etc. Realitzar un mínim de 3 activitats de participació de les famílies al llarg del curs.

-Integrar als infants en la vida social i cultural de la ciutat a través de la realització de diferents activitats de coneixement de l'entorn.

COMPROMISOS DE QUALITAT: INDICADORS

Mitjana d'entrevistes realitzades al curs amb cada família

Mitjana d'activitats de participació dels pares i mares en el centre educatiu al llarg del curs.

Ejemplo 2. Ayuntamiento de Castelldefels

Cada servicio publica la carta de servicios en su espacio en la web. Mostramos el ejemplo del área de Salud y Consumo, en http://www.castelldefels.org/es/doc_generica.asp?dogid=1360

La información se ubica en el menú en:

Inicio » Ciudadanía » Salud y Consumo » Carta de Servicios

Este espacio ofrece 5 pestañas de información: Presentación, Dónde estamos/Contactar, Servicios, Compromisos e Información Complementaria.

Presentación	Dónde estamos / Contactar	Servicios	Compromisos	Información complementaria
---------------------	----------------------------------	------------------	--------------------	-----------------------------------

Presentación

En el Área de Salud nos ocupamos:

- De la promoción y la protección de la salud pública dentro del ámbito de las competencias municipales
- De la organización y la coordinación de los Servicios de Salvamento y Socorrismo de la Playa.
- de los animales de compañía.
- De la Oficina Municipal de Información al Consumidor*.
- Del Cementerio Municipal.
- Del Plan integral de mosquitos.

(*)La Oficina d'Información al Consumidor tiene Carta de Servicios propia

Me gusta 0 Twittear G+ Compartir 2

Es una estructura clara, de fácil acceso y que permite enlaces a otros espacios de la web para ampliar información, ofreciendo además herramientas para compartir los contenidos en redes sociales u otros.

En la pestaña compromisos hay enlaces a Documentos PDF con los indicadores de evaluación y el grado de cumplimiento de cada año organizados en tablas. La imagen siguiente muestra el documento "Indicadores Salud 2017".

Indicadors	1r Trimestre	2n trimestre	3r trimestre	4t trimestre	Total	Standards (promig quinquenni 2012-2016)	Observacions
Nombre total d'establiments alimentaris controlats sanitàriament, respecte al quinquenni anterior i respecte el nombre d'establiments alimentaris del municipi (anual)	30	61	125	38	254	222	
Nombre total de queixes i denúncies ciutadanes relatives a temes sanitaris (anual)	98	242	260	113	713	499	
Nombre de queixes i denúncies ciutadanes sanitàries relatives a plagues	31	127	103	32	293	193	
Nombre de queixes i denúncies ciutadanes sanitàries i nombre d'actuacions relatives a animals	54	56	48	35	193	174	
Nombre de queixes i denúncies ciutadanes sanitàries i nombre d'actuacions relatives a mosquits	4	28	40	9	81	78	
Nombre de denúncies i nombre d'actuacions per insalubritat	4	10	6	7	27	26	
Nombre de denúncies i nombre d'actuacions alimentàries	5	21	63	30	119	41	
Percentatge d'animals recuperats pels propietaris (trimestral), respecte any anterior i respecte nombre d'habitants.	65%	56%	54%	77%	62%	47%	
Percentatge de gossos recollits per l'Ajuntament que hagin estat adoptats (semestral).	38%		88%		61%	68%	
Percentatge de denúncies en què s'hagi utilitzat la mediació com a eina per a la resolució de conflictes (trimestral).					95%	93%	
Percentatge d'alumnat vacunat a l'escola (anual).			82,82%		82,82%	50%	
Percentatge d'alumnat al qual s'ha fet la revisió bucodental (anual).			89,37%		89,37%	50%	
Nombre d'enterraments i altres actes funeraris realitzats (inhumació de cendres, exhumacions, autoritzacions, buidats, renovació de nínxols, trasllats, canvis de titularitat, liquidacions ...) (trimestral).	86	59			145	150	
Nombre de persones assistides pel servei de salvament i socorrisme (anual).			1.148		1.148	>2000	
Percentatge d'alumnat de la ciutat, tant de primària com de secundària, que hagi participat en una o més activitats de promoció de la salut (setembre-juny).			66,37%		66,37%	50%	
Grau de satisfacció dels usuaris i usuàries de la platja en relació amb el servei de salvament i socorrisme. (Font: enquesta de satisfacció de Q de platges. Anualment)			Valoració de l'atenció: Bona: 16,29%. Molt bona: 83,71% Visibilitat del servei: No els ha vist: 7,90% Poca: 3,53% Suficient: 7,84% Molta: 80,73%		Valoració de l'atenció: Bona: 16,29%. Molt bona: 83,71% Visibilitat del servei: No els ha vist: 7,90% Poca: 3,53% Suficient: 7,84% Molta: 80,73%	Valoració de l'atenció: 70% bona o molt bona. Visibilitat del servei 70% suficient o molta	

La información es completa, aunque se podría haber aprovechado la estructura de las pestañas para dar esta información también en la web.

Ejemplo 3. Ayuntamiento de Girona.

Mostramos este ejemplo aunque hay información no actualizadas desde 2011, porque ofrece algunas soluciones interesantes.

La información se ubica en el menú en https://seu.girona.cat/porta/girona_ca/ajuntament/cartes_serveis/

Seu electrònica » L'Ajuntament » Cartes de serveis

En este espacio se ofrece el acceso a las cartas de los diferentes servicios en un menú muy similar al del ejemplo 1.

Cartas de Servicios disponibles

 Información Ciudadana	 Información al Consumidor	 Servicio municipal de ocupación	 Oficina Municipal de Turismo
 Vigilancia de la salud en el trabajo	 Atención personal a domicilio	 Bibliotecas	 Centros Cívicos
 Autobuses Urbanos	 Escuela municipal de Arte	 Museo de Historia de la Ciudad	 Oficina Joven
 Centro Joven de Salud	 Policía Municipal	 Guarderías	 Mantenimiento de la vía pública
 Deportes	 Licencias de Obras	 Espacios Naturales	 Gestión Tributaria y Recaudación
 Cartografía	 Cementerios	 Oferta pública de ocupación	 Gestión Documental
 Publicaciones	 CRDI		

En esa misma página hay dos apartados: en el primero se explica muy brevemente qué es una carta de servicios y en el segundo se hace una interesante explicación de cómo se valoran los resultados obtenidos en la evaluación.

Compromisos

La virtud más destacable de las Cartas de Servicio es que incorporan compromisos que adquiere el Ayuntamiento de Girona con la ciudadanía, por lo que cada carta de servicios incorpora un apartado de cumplimiento de compromisos donde se hará constar el resultado de la gestión municipal de forma trimestral.

Valoración de los resultados:

- 90% o superior - El objetivo se ha alcanzado.
- 75-90% - Resultado aceptable, pero habría que plantear una mejora.
- Inferior al 75% - Hay que revisar las causas por las que no se ha logrado para poderlo corregir e introducir una mejora.

En los casos en que los objetivos se hayan alcanzado en un porcentaje muy alto, puede ser un indicador de que estamos en disposición de ofrecer una mejora de nuestro compromiso.

La aplicación de las cartas supone la posibilidad de introducir la mejora continua Ayuntamiento de Girona, y un modelo de calidad, para a partir de los resultados obtenidos poder estudiar cómo progresar.

Por este motivo anualmente:

1. Se priorizará la revisión de los casos en que no se han conseguido los compromisos, para intentar alcanzarlos durante el ejercicio siguiente.
2. Se revisarán los resultados positivos y se estudiará la posibilidad de mejorar nuestro compromiso.

En definitiva, confiamos en que las cartas sean verdaderos instrumentos de gestión que nos permitan incidir en aquellos aspectos en los que detectamos unos resultados más débiles y estudiar si es necesario reforzar y mantener o mejorar aquellos compromisos en que los resultados sean positivos.

Accediendo a la carta de cada uno de los servicios, se dispone de la información en la web y también en un documento descargable en formato PDF.

El apartado que resulta especialmente interesante es el relativo al cumplimiento de compromisos, aunque no se ha actualizado desde 2011 y no se encuentra en la versión en castellano de la web.

Mostramos como ejemplo el relativo a la Carta de Servicios de la Policía Municipal, apartado “Resultados” en “Actuaciones para retirar vehículos que obstaculizan la circulación”. Como puede verse en la imagen, se ofrecen los resultados trimestralmente y en el total anual, el total de situaciones atendidas, el número de las que cumplen el indicador de compromiso y el porcentaje que suponen. Finalmente, se indica mediante colores si el cumplimiento es satisfactorio (verde), aceptable (ámbar)

o deficiente (rojo), según los porcentajes que se determinan para todos los servicios y que se explican anteriormente, como hemos visto.

► **Actuació per retirar vehicles que obstaculitzen la circulació**

Retirem qualsevol vehicle en 15 minuts des del moment de la trucada, en cas que alguna persona comuniqui que aquest vehicle obstaculitza greument la circulació de vehicles o vianants.

Període	Vehicles retirats en menys de 15 minuts	Total de vehicles retirats	Grau d'acompliment	Semàfor
2011	95	105	90%	
2011 4rt Trimestre	29	31	94%	
2011 3er Trimestre	28	32	88%	
2011 2on Trimestre	20	23	87%	
2011 1er Trimestre	18	19	95%	
2010	69	71	97%	
2010 2on Trimestre	14	14	100%	
2010 1er Trimestre	18	19	95%	
2009	103	107	96%	
2009 4rt Trimestre	12	13	92%	
2009 3er Trimestre	20	20	100%	
2009 2on Trimestre	35	36	97%	
2009 1er Trimestre	38	38	95%	
2008	170	213	80%	
2008 4rt Trimestre	29	60	48%	
2008 3er Trimestre	25	27	93%	
2008 2on Trimestre	45	48	94%	
2008 1er Trimestre	71	78	91%	

Ejemplo 4. Ayuntamiento de Barcelona, Institut Municipal d'Hisenda.

Tomamos el ejemplo de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Barcelona porque incluyen un apartado sobre “Canales de participación. Quejas, reclamaciones y sugerencias”.

La información, en formato PDF, se ubica en el menú en: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/presentaci%C3%B3-estatuts-organigrama-carta-de-serveis>

Inici / L'Institut / Presentació - Estatuts - Organigrama - Carta de serveis

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	
Participació i col·laboració ciutadana	<p>Procediment:</p> <p>L'IMH realitza anualment enquestes per conèixer el grau de satisfacció dels ciutadans amb els serveis que s'han prestat, per conèixer les seves expectatives i necessitats en la gestió dels tributs municipals.</p> <p>Canals:</p> <p>✓ <u>Presencial</u></p>
Queixes, reclamacions i suggeriments	<p>Procediment:</p> <p>La bústia de queixes i suggeriments és un instrument per facilitar la participació dels ciutadans en la millora dels serveis. Es poden presentar queixes quan es consideri que no han estat degudament atesos o per qualsevol altra incidència del servei.</p> <p><u>PROCÉS: Gestió de les queixes i suggeriments</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En el cas que es presentin reclamacions o recursos com a queixes, ens comprometem a assessorar al ciutadà sobre la forma correcta de presentar la reclamació o recurs per tal d'obtenir totes les garanties de seguretat jurídica que requereix aquesta documentació en un termini màxim de 15 dies hàbils. ✓ Ens comprometem a considerar tots els comentaris fets pels usuaris d'internet sobre el nostre web i a millorar-lo amb l'objectiu d'incrementar constantment el servei ofert als ciutadans.

Imagen en página 5.

	<p>Canals:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic:</u> Web http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda i <u>Atenció en línia</u> ✓ <u>Telefònic:</u> Telèfons d'atenció telefònica 010, 931 537 010 des de fora de l'àmbit metropolità de Barcelona. ✓ <u>Presencial:</u> a la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda, amb model formalitzat de queixa o suggeriment. ✓ <u>Presencial:</u> En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac, amb model formalitzat de queixa o suggeriment.
Temps de resposta	Respondrem en un termini màxim de 15 dies feiners les queixes dels ciutadans.

Imagen en página 6.

La información está recogida en tres apartados:

- Participación y colaboración ciudadana: explicación de los procedimientos utilizados y los canales.
- Quejas, reclamaciones y sugerencias: explicación de los procedimientos, la manera en que se gestionan y los canales de acceso.
- Tiempo de respuesta: indicadores de compromiso de calidad.

Ejemplo 5. Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramanet, Servicio de Bibliotecas, en [file:///C:/Users/Pedro/Downloads/CARTA_DEL_SERVEI_DE_BIBLIOTEQUES%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Pedro/Downloads/CARTA_DEL_SERVEI_DE_BIBLIOTEQUES%20(1).pdf)

Utilizamos esta carta como ejemplo porque el diseño es claro y presenta algunos apartados interesantes:

- Misión y valores (p. 4)
- Compensaciones en caso de incumplimiento de los compromisos de calidad (p. 10)
- Derechos y deberes de la ciudadanía (p. 11)
- Un apartado sobre fecha de actualización y próxima fecha de actualización, que también incluye el nombre de la persona responsable de la actualización, mantenimiento, difusión y cumplimiento de la carta (p.12).

CONCLUSIONES Y MODELO RECOMENDADO

Las informaciones que han de constar son estas:

- Nombre y descripción del servicio que se ofrece.
- Área y/o regidoría responsable.
- Tasas (tanto si las hay como si no).
- Normativa reguladora.
- Contactos e informaciones (dirección, telefónico, correo electrónico, web y otros), canales de atención al público, horarios de atención.
- Compromisos adquiridos.
- Indicadores de evaluación del cumplimiento de los compromisos
- Grado de cumplimiento y resultados de evaluación de los compromisos.
- Sistemas para participar / hacer propuestas de que dispone la ciudadanía.
- Resultados de la participación ciudadana.

Remarcamos especialmente la necesidad de explicar los procedimientos previstos de participación y los resultados, ya que actualmente es un claro déficit de las webs.

La ubicación puede ser en los apartados Ayuntamiento o Consistorio, con enlaces desde Portal de la Transparencia o en la página de inicio. Este espacio desde el que acceder a todas las cartas es muy útil, aunque la información debe estar disponible también mediante enlaces desde los espacios en la web de cada uno de los servicios.

Las informaciones básicas deben estar en la web y pueden ser ampliadas mediante enlaces a otros espacios o documentos adjuntos.

Es imprescindible que se encuentre la valoración del cumplimiento y es un buen sistema el presentado en el ejemplo 3 (Ayuntamiento de Girona), con un sistema claro de evaluación y representación del grado de satisfacción con los resultados mediante colores. Este espacio debe ser actualizado al menos anualmente.

BIBLIOGRAFÍA RELACIONADA

Molina Rodríguez-Navas, Pedro; Rodríguez Breijo, Vanessa (2019). Evaluating and fostering transparency in local administrations. *Análise Social*, V 54, <http://analisesocial.ics.ul.pt/>.

Simelio, Núria; Ginesta, Xavier; de San Eugenio Vela, Jordi; Corcoy, Marta (2019). Journalism, transparency and citizen participation: a methodological tool to evaluate information published on municipal websites. *Information, Communication & Society*, 22:3, 369-385, DOI: 10.1080/1369118X.2017.1386706.

Molina Rodríguez-Navas, Pedro; Medranda Morales, Narcisa (2018). La transparencia de los municipios de Ecuador en sus sitios web: metodología y resultados. *América Latina Hoy*, 80, pp. 143-169, DOI: 10.14201/alh201880123173

Molina Rodríguez-Navas, Pedro (2018). La comunicación local en la transición: Transparencia y participación en las Jornadas de Información y Comunicación Municipal de 1980. *RIHC: Revista Internacional de Historia de la Comunicación*, 10, 286-306, DOI: 10.12795/RiHC.2018.i10.14

Molina Rodríguez-Navas, Pedro; Rodríguez Breijo, Vanessa; Corcoy Rius, Marta; Vadillo Bengoa, Nerea (2017). La transparencia de los ayuntamientos de Cataluña antes de la entrada en vigor de la legislación estatal y autonómica. *Anales de Documentación*, 20 (2), 1–15, DOI: 10.6018/analesdoc.20.2.288151.

Molina Rodríguez-Navas, Pedro; Simelio Solà, Núria; Corcoy Rius, Marta (2017). Metodologías de evaluación de la transparencia: procedimientos y problemas. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 818–831, DOI: 10.4185/RLCS-2017-1194.

Moreno Sardà, Amparo; Molina Rodríguez-Navas, Pedro; Simelio Solà, Núria (2017): El impacto de la legislación sobre transparencia en la información publicada por las administraciones locales. *El profesional de la Información*, 26:3, 370–380, <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2017/may/03.pdf>

Molina Rodríguez-Navas, Pedro (Coord.) (2015). *Transparencia de la comunicación pública local. El Mapa Infoparticipa* (www.mapainfoparticipa.com). Cuadernos Artesanos de Comunicación, 78. La Laguna (Tenerife): Latina. <http://www.cuadernosartesanos.org/2015/cac78.pdf>.

Molina Rodríguez-Navas, Pedro; Simelio Solà, Núria; Corcoy Rius, Marta; Aguilar Pérez, Antonio (2015). Mapa Infoparticipa: cartografía interactiva para la mejora de la calidad y la transparencia de la comunicación pública local. *Ar@cne. Revista electrónica de recursos en Internet sobre geografía y ciencias sociales*, 202, 1–31 <http://www.ub.edu/geocrit/aracne/aracne-202.pdf>.

Simelio Sola, Núria; Molina Rodríguez-Navas, Pedro (2014). Comunicación pública y participación ciudadana. El uso de Twitter en los ayuntamientos de Cataluña. *Historia y Comunicación Social*, V. 19, número especial febrero 2014, 479–491, <http://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/45043>.

Moreno Sardà, Amparo; Molina Rodríguez-Navas, Pedro; Corcoy Rius, Marta; Aguilar Pérez, Antonio; Borràs Farran, Miquel (2013). Infoparticipa@: periodismo para la participación ciudadana en el control democrático. Criterios, metodologías y herramientas. *Estudios sobre el*

mensaje *periodístico*, 19:2, 783–803,
<http://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/43471>.

Moreno Sardà, Amparo; Molina Rodríguez-Navas, Pedro; Corcoy Rius, Marta (2013). La información de las administraciones públicas locales. Las webs de los ayuntamientos de Cataluña. *Revista Latina de Comunicación Social*, 68, 502–528, DOI: 10.4185/RLCS-2013-987.

Molina Rodríguez-Navas, Pedro (2011). Medios de comunicación local y democracia en Cataluña: estudios, propuestas e innovaciones. *Questión. Revista Especializada en Periodismo y Comunicación*, 31, 1–14.
<http://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/1214>.